

# Kirjastojen asiakaskysely - vastauksia lähes 3000

Marraskuussa (7.-13.11.05) verkossa toteutettuun asiakaskyselyyn saatiin 2996 vastausta, joka on noin kolme kertaa enemmän kuin viime vuonna. Tätä voidaan pitää erinomaisena tuloksena. Kiitos kaikille kyselyyn osallistuneille. Vastanneiden kesken arvotut kirjalahjakortit voittivat: *Vuokko Jarva, Riikka Leikola, Katrianne Lehtipalo ja Heidi Mäntyharju*. Onnea voittaneille!

Kyselyssä vastaaja valitsi kirjaston mitä arvioi. Lähes jokaisen kirjaston kohdalla otoskoko on riittävän suuri ja näin aineistoon perustuvia tulkintoja voidaan siis pitää ainakin tilastollisesti luotettavina.

Valtaosa vastaajista oli opiskelijoita (n. 70%). Myös tutkijoiden vastauksia saatiin edellisvuotta enemmän (338 kpl - n. 15%). Kirjaston ulkopuolisia vastaajia oli vähän.

Vastaajien jakautuminen asiakasryhmittäin

Vastaajaryhmä	lkm	%
Opiskelija	2126	71
Tutkija	318	11
Jatko-opiskelija	296	10
Henkilökunta	111	4
Avoin yo	58	2
Opiskelija (muu yo)	22	1
Tutkija (muu)	20	1
HYKS	13	<1
Amk	8	<1
Muu	24	1

Vastaajien ikäjakauma

Vastaajan ikä	lkm	%
16 - 21	446	15
22 - 23	455	15
24 - 26	721	24
27 - 30	548	18
31 - 37	347	12
37 - 48	302	10
49 -	173	6
Puuttuva arvo	4	< 1

### Vastaajien jakautuminen tiedekunnittain

<b>Tiedekunta</b>	<b>lkm</b>	<b>%</b>	<b>tutkijat</b>	<b>%</b>
Humanistinen	870	29	71	21
Käyttätymistiet.	525	18	76	22
Maatal.-metsätiet.	333	11	25	7
Oikeustiet.	208	7	23	7
Valtietiet.	206	7	26	8
Biotiet.	203	7	9	3
Matemaat.-luonnontiet.	177	6	40	12
Teologinen	170	6	18	5
Famasian	76	3	6	2
Lääketiet.	63	2	25	7
Eläinlääketiet.	43	1	3	1
Muu HY:n yksikkö	54	2	3	1
Erillislaitos	20	1	4	1
HY:n ulkopuolinen	48	2	9	3

### Vastausten jakautuminen kirjastoittain - arvioitu kirjasto

<b>Arvioitu kirjasto</b>	<b>lkm</b>	<b>%</b>	<b>tutkijat</b>	<b>%</b>
Opiskelijakirjasto	793	26	12	< 1
Viikin tiedekirjasto	658	22	48	7
Minerva	275	9	70	25
Metsätalo	171	6	14	8
Kumpulan tiedekirjasto	158	5	34	33
Vironkatu 1B	125	4	12	10
Topelia	123	4	13	11
Kansalliskirjasto	115	4	32	28
Päärakennus	103	3	8	8
Oikeustiet. tdk:n kirjasto	99	3	19	19
Terkko	91	3	24	26
Teol. tdk:n kirjasto	79	3	16	20
Kouvola	66	2	5	8
Valtietiet. tdk:n kirjasto	63	2	17	27
Svenska soc. & kom. bibliotek	24	1	2	8
Siltavuorenpenger 20A	23	1	5	22
Franzenia	18	1	1	6
Observatorion kirjasto	7	< 1	2	29
Hammaslääketieteen kirjasto	5	< 1	4	80

### Alustavia tuloksia

Yleisesti ottaen vastaajat ovat tyytyväisiä kirjastojen palveluihin.

*Asiakaspalveluun ja tiloihin ollaan erityisen tyytyväisiä. Painetusta ja elektronista aineistoista sekä verkkosivuista on ristiriitaisempia mielipiteitä, jotka vaihtelevat huomattavasti tieteenalan, vastaajan ja iän mukaan. Sekä elektronista, että painettua aineistoa käytetään: kumpikaan ei dominoi kokonaiskuvassa, vaikka eri tiedekuntien välillä on huomattavia eroja. Pelkästään elektronista aineistoa käyttäviä on vastaajista alle prosentti. Hybridikirjasto (painettuja e-aineistoja tarjoava) lienee ajankohtainen termi, myös asiakkaille.*

Vaikka e-aineistoja käytetään, siihen ollaan myös tyytymättömiä; Tutkijoista esimerkiksi jopa 45% on tyytymättömiä tarjolla olevan elektronisen aineiston määrään, mutta vain 25% moitti käytettävyyttä. Siirtyminen ja kulkureitit e-aineistoihin vaihtelevat vastaajan iän mukaan. Nuoremmat vastaajat ovat omaksuneet uudet välineet selvästi muita nopeammin, joko mielenkiinnon (NELLI) tai pakon vuoksi (ALMA).

Vastausaineistosta saadaan esiin eri käyttäjäryhmille erilaisia profiileja. Aineistosta saadaan esiin esimerkiksi varttuneet tutkijat tai 1. vuoden opiskelijat omina joukkoinaan. *Varttuneet tutkijat* ovat huomattavasti tyytyväisempiä kirjastojen asiakaspalveluun ja painettuihin kokoelmiin; ne tunnetaan hyvin. Elektronisten aineistojen kanssa ollaan epävarmempia ja tyytymättömämpiä; niitä käytetään selvästi vähemmän. *1. vuoden opiskelijat* taas tuntevat palveluita huonosti, käyttävät pääasiassa ainoastaan lainauspalveluita, mutta toivovat, että viestintä kirjaston kanssa olisi pääasiassa sähköistä.



## **Tulosten jatkokäsittely ja hankkeen jatko**

Kirjastot ja kirjastopalveluiden koordinoituyksikkö analysoivat tuloksia vielä tarkemmin kevään aikana ja laativat yhteisen sekä erilliset tiedekunta- ja kirjastokohtaiset raportit. Kyselyn vapaamuotoiset palautevastaukset käydään myös tarkkaan läpi ja niitä samoin kuin koko kyselyn tuloksia hyödynnetään kirjastopalveluiden kehittämisessä.

Toteutettu asiakaskysely pohjautui Association of Research Librariesien kehittämään LibQUAL+ (<http://www.libqual.org/>) -kyselymalliin. Kyselyssä on kolme mitattavaa osiota: palvelut, kokoelmat ja tilat. Yhteinen kysely, joka mittaa samoja asioita mahdollistaa myös vertailun eri yksikköjen välillä. Koska kysely on samankaltainen kansainvälisesti käytössä olevan kyselymallin kanssa, sillä mitattuja asioita voidaan tulevaisuudessa vertailla sekä kansallisella että kansainvälisellä tasolla. Käyttötutkimushankkeen kokemuksia ja siinä toteutettuja kysymyksiä ja mittareita tullaan

hyödyntämään myös Korkeakoulujen arviointineuvoston rahoittamassa kansallisessa kirjastojen arvioinnin kehittämishankkeessa vuonna 2006. Helsingin yliopistossa seuraava kysely toteutetaan vuonna 2007.

- Hankkeen kotisivu:  
<http://www.helsinki.fi/kirjastot/esittely/hankkeet/laatu.htm>

*Mikael Vakkari*  
*projektisuunnittelija*  
*Kirjastopalvelujen koordinointiyksikkö*  
*Puh. (09) 191 22138*  
*mikael.vakkari at helsinki.fi*